Direction des relations internationales de l'enseignement
Centre de Langue

Ressources pour les enseignants et les formateurs en français des affaires

Auto-formation : Comprendre le monde de l'entreprise

Crédit : ***Joëlle Bonenfant***
Jean Lacroix

Notion : La négociation et les conflits

Les conflits sont permanents au sein d'une entreprise ; ils peuvent être **personnels**, **organisationnels**, **collectifs**.

Gérer ces conflits demande la mise en place d'un système de régulation permettant le dialogue et le respect des accords ou conventions internes à l'entreprise, mais également ceux imposés par la loi.

1. Les conflits individuels.

Si le conflit ne peut se résoudre de façon interne par la **négociation**, il existe une **juridiction** spécialisée dans le règlement des conflits personnels appelée le **Conseil des Prud'hommes** qui est un tribunal dont les membres sont des représentants élus des chefs d'entreprise et des salariés siégeant en nombre égal (**juridiction paritaire**).

2. Les conflits collectifs.

Les conflits collectifs se terminent souvent par une **grève**, cessation collective et organisée du travail ayant pour but de faire pression sur l'employeur qui refuse la négociation**.**
Tous les types de grève sont **licites** dans la mesure où ils n'atteignent pas la propriété du chef d'entreprise et respectent les non grévistes.
Les grévistes ne touchent pas leur salaire, mais leur contrat de travail n'est pas rompu.

Si le conflit collectif ne trouve pas de solution interne, le Code du Travail prévoit trois procédures de résolution appelées protocole ou procès-verbal de fin de conflit, qui comporte trois étapes :

- la **conciliation**.
- la **médiation**.
- **l'arbitrage**.